

O papel da mulher no século XXI

Helena Vera-Cruz Pinto

Provedora de Justiça e subprocuradora-geral
da República de Portugal

Introdução

Gostaria de agradecer à Escola Paulista da Magistratura o amável convite para estar aqui presente, partilhando convosco algumas ideias sobre a experiência portuguesa em matérias de igualdade de género e direitos da mulher, sem deixar de atentar na problemática da violência doméstica, que este curso trata e que infelizmente é ainda tão atual.

Essa atualidade exprime-se bem nos dados recentemente divulgados pelo Eurobarómetro do Parlamento Europeu, segundo os quais 45% dos 1.000 portugueses entrevistados consideraram que a violência contra mulheres foi a desigualdade de género que mais piorou como consequência da atual crise económica.

A minha intervenção de hoje partirá, por um lado, das minhas atuais funções como Provedora-Adjunta, no quadro das quais me foi atribuída, entre outras incumbências, a de manter uma supervisão global dos temas relativos à igualdade de género e aos direitos da mulher no âmbito da atividade do Provedor de Justiça.

Partirá, por outro lado, da experiência que tenho vindo a colher como magistrada do Ministério Público, a qual me permitiu tomar contacto com estas questões, tanto na ótica penal como na ótica das questões de família e menores.

Assim, é através do filtro desta dupla perspetiva que tratarei o tema sobre o qual me pediram que falasse aqui hoje, procurando fazer um apanhado sobre a realidade portuguesa nestas matérias e deixar algumas notas mais específicas sobre a intervenção que o Provedor de Justiça tem tido em relação às mesmas.

O papel da mulher no século XXI – Estatísticas

Começando pelo título da intervenção, importa perguntarmo-nos qual é, afinal, “o papel da mulher no séc. XXI”.

Para darmos resposta a esta pergunta, vamos atentar nalguns indicadores estatísticos divulgados pelo Instituto Nacional de Estatística de Portugal, numa publicação de 7 de março de 2012, divulgada à imprensa em antecipação do Dia Internacional da Mulher. Esta publicação, chamada “Estatísticas no Feminino: Ser Mulher em Portugal”, compila dados de 2001 a 2011, e está disponível online, no site do Instituto (www.ine.pt), caso queiram consultar.

Estatísticas:

http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUES_dest_boui=135739962&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt

Aqui irei destacar apenas alguns dados:

- *População*

As mulheres são ligeiramente em maior número que os homens, constituindo 52,2% da população residente, de acordo com os Censos de 2011, e vivem mais tempo, em média 82 anos no período de 2008-2010. Mas o índice de envelhecimento tem sido mais acentuado nelas, tanto devido à maior longevidade como à diminuição do número de mulheres nas camadas mais jovens (até aos 24 anos).

- *Família e maternidade*

As mulheres casam mais tarde e têm menos filhos, também mais tarde, o que, conclui o documento, reflete, entre outros fatores, as alterações que se têm produzido na última década quanto ao nível de escolaridade, à inserção profissional e à consolidação de novos paradigmas de conjugalidade e parentalidade.

- *Escolaridade e formação; tecnologias*

As mulheres estão em maioria nos ensinos secundário e superior, tendo o número de mulheres doutoradas mais do que duplicado entre 2001 e 2009. E também há menos mulheres jovens em situação de abandono precoce de educação e formação. Em sentido inverso, existe uma proporção mais elevada de mulheres sem qualquer nível de escolaridade completo, embora seja pertinente notar que a faixa etária mais expressiva nesta categoria é a das mulheres com mais de 65 anos. As mulheres têm vindo a acompanhar a evolução positiva observada no país em termos de investigação e desenvolvimento, assim como na utilização de tecnologias de informação e comunicação.

- *Mercado de trabalho*

As mulheres integram o mercado de trabalho, mas também têm taxas de desemprego mais elevadas. É interessante notar que mais de 1/5, isto é, 21,8% das mulheres empregadas exerce funções dirigentes e de carácter intelectual e científico. Continua também a destacar-se na estrutura profissional das mulheres o exercício de profissões como “trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores” (21,9%) e “trabalhadores não qualificados” (18,4%).

- *Compatibilização da vida pessoal e profissional*

As mulheres continuam a ser os principais agentes na prestação de cuidados, designadamente no que respeita a menores e a pessoas dependentes. Assim, o esforço de conciliação entre a vida familiar e a participação no mercado de trabalho é ainda uma prática prosseguida sobretudo pelas mulheres, sendo elas quem mais utiliza instrumentos como a redução do horário de trabalho, a interrupção de carreira e

a licença parental. Destaque-se que um total de 648,4 mil mulheres, com idades entre 15 e 64 anos (18,1% do total de mulheres deste âmbito etário), prestava regularmente cuidados a crianças com menos de 15 anos (para além dos seus próprios filhos ou dos filhos do cônjuge) e a pessoas doentes, incapacitadas ou idosas. Isto significa que 64,4% dos prestadores de cuidados eram mulheres.

- *Mulheres a viverem sozinhas; pobreza*

Há mais mulheres do que homens a viverem sozinhas, sobretudo entre a população mais idosa, representando 63,8% da população que vive só, proporção que sobre para os 77,1% na faixa etária de mais de 65 anos. Globalmente, de acordo com os Censos de 2011, o número de mulheres que vivem sós, independentemente da idade, cresceu 26,6% na década de 2001-2011. Por outro lado, embora tenha descido entre 2003 e 2009 (tal como desceu para o total da população), o risco de pobreza é superior para as mulheres, sobretudo para as mulheres com mais de 65 anos: em 2009, o risco de pobreza das mulheres idosas foi de 23,5%.

- *Crimes contra mulheres*

As mulheres são cada vez mais vítimas de crimes contra as pessoas. Elas constituíam mais de metade, isto é, 58,6% dos “lesados/ofendidos” neste tipo de crime, de acordo com a criminalidade registada em 2010, assim seguindo a tendência de crescimento verificada desde 2000, ano em que o valor se cifrou em 48,6%.

Sobre esta última questão, e especificamente no que respeita à violência doméstica, tem interesse atentarmos também nas estatísticas oficiais da justiça divulgadas pelo Ministério da Justiça de Portugal relativamente ao ano de 2012. Com base na criminalidade registada pelas polícias e entidades de apoio à investigação, em relação aos casos de violência doméstica (contra cônjuges ou análogos, contra menores e outros), foram identificados 26.076 lesados/ofendidos do sexo feminino e 5.988 do sexo masculino, significando, portanto, que em cerca de 81% das situações registadas o lesado/ofendido era do sexo feminino.

Estatísticas:

<http://www.dgpj.mj.pt/sections/estatisticas-da-justica>

Uma análise geral desses dados nos permite concluir que parece haver uma paulatina mudança de paradigma e perspetivas sobre as funções que as mulheres podem desempenhar nas nossas sociedades, mas ainda com a persistência de papéis mais tradicionais. Por outro lado, há ainda um combate significativo a travar na luta contra a violência contra mulheres e também para fazer face a fatores acrescidos de risco como a pobreza e o isolamento, sobretudo na terceira idade.

É também interessante assinalar as importantes ramificações que me parece que as problemáticas relativas à igualdade de género e aos direitos da mulher apresentam com

as questões mais amplas do contexto familiar e da sociedade no seu todo. Isto, desde logo, pela tal ideia de que são ainda as mulheres quem mais assume o papel de cuidador, mas também por outros fatores, como o facto de a violência que afeta mulheres, nomeadamente a violência doméstica, em regra afetar também de, forma direta ou indireta, as crianças, e até os idosos, que integram o mesmo agregado familiar.

Quadro normativo internacional e nacional

Gostaria agora de vos falar, em traços necessariamente gerais, sobre o quadro normativo aplicável em Portugal no que respeita à igualdade de género e aos direitos da mulher.

Começaria por salientar que foram necessárias várias décadas para que a mulher adquirisse, em Portugal, um estatuto jurídico de plena igualdade em relação ao homem. Só com a transição para um regime democrático, desencadeada pela revolução de abril de 1974, e subsequente entrada em vigor da Constituição de 1976, isto viria a ocorrer.

Hoje:

- *O princípio da igualdade, plasmado no artigo 13º da Constituição, com a proibição expressa da discriminação em razão do sexo, é um princípio informador de toda a ordem jurídica portuguesa.*
- *A promoção da igualdade entre homens e mulheres consta entre as tarefas fundamentais do Estado, nos termos do artigo 9º, al. h) da Constituição.*
- *No âmbito da garantia do direito ao trabalho, recai sobre o Estado a promoção da igualdade de oportunidades na escolha da profissão ou género de trabalho e das condições para que o acesso a quaisquer cargos, trabalho ou categorias profissionais não seja negado ou limitado em função do sexo (artigo 58º, nº 2, al. b) da Constituição). Depois, a proibição de discriminação em razão do sexo é expressamente reafirmada quanto ao conjunto básico de direitos fundamentais dos trabalhadores (artigo 59º, nº 1 da Constituição).*
- *A Constituição, no seu artigo 59º, nº 1, al. b), in fine, protege o direito à organização do trabalho em condições que permitam a conciliação da atividade profissional com a vida familiar. Na mesma linha, o artigo 67º, nº 2, al. h) da Constituição determina ser incumbência do Estado promover, através da concertação das várias políticas sectoriais, a conciliação da atividade profissional com a vida familiar.*

A Constituição consagra também a igualdade no plano dos direitos de constituir família e de contrair casamento, no artigo 36º, nº 1, e a igualdade dos cônjuges quanto à capacidade civil e política e à manutenção e educação dos filhos, no artigo 36º, nº 3.

No artigo 68º, nºs 1 e 2, a Constituição considera que tanto a maternidade como a paternidade constituem valores sociais eminentes, e consagra para mães e pais, nas suas

relações com os filhos, o direito fundamental à proteção da sociedade e do Estado, com garantia da sua realização profissional e participação cívica.

Está ainda explicitado, no artigo 68º, nº 3 da Constituição, quanto a todas as mulheres, trabalhadoras ou não, o direito a especial proteção durante a gravidez e após o parto.

No que respeita à participação política dos cidadãos, o artigo 109º da Constituição põe em relevo a participação política tanto de homens como de mulheres e impõe ao legislador ordinário a adoção de medidas que promovam a igualdade no exercício dos direitos cívicos e políticos e a não discriminação em função do sexo no acesso a cargos políticos.

A defesa e proteção dos direitos da mulher na ordem jurídica interna deve também ser enquadrada com referência às obrigações que decorrem para Portugal do facto de ser Estado membro da União Europeia e da sua vinculação a convenções internacionais sobre direitos humanos, como as adotadas sob a égide das Nações Unidas e do Conselho da Europa. Neste plano, destaco que Portugal ratificou em 30 de julho de 1980 a Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres, das Nações Unidas, mais conhecida como Convenção CEDAW. E recentemente Portugal se tornou num dos primeiros Estados a ratificar a Convenção para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e à Violência Doméstica, do Conselho da Europa, a qual ratificou em 5 de fevereiro deste ano.

No plano infraconstitucional, não existe um diploma legislativo específico que trate de forma global e abrangente a temática dos direitos da mulher. Existem, porém, variados instrumentos que contêm preceitos relevantes. No domínio de que este curso especialmente se ocupa, destacaria o Código Penal, cujo artigo 152º criminaliza a violência doméstica, a Lei nº 112/2009, de 16 de setembro, que estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas, o Decreto-lei nº 61/91, de 13 de agosto, relativo ao reforço dos mecanismos de proteção legal devida às mulheres vítimas de crimes de violência e a Lei nº 104/2009, de 14 de setembro, que aprova o regime aplicável ao adiantamento pelo Estado das indemnizações devidas às vítimas de crimes violentos e de violência doméstica. Recordaria também a Lei nº 38/2009, de 20 de julho, que definiu os objetivos, prioridades e orientações de política criminal para o biênio de 2009-2011, e que apontou a violência doméstica como crime de prevenção e investigação prioritária.

Depois, há ainda a referir os diferentes planos nacionais que vão sendo adotados no nosso país para concretizar as necessidades de intervenção e medidas prioritárias a desenvolver nesta matéria. Para o período 2011-2013, encontram-se em vigor, designadamente, o IV Plano Nacional para a Igualdade – Género, Cidadania e não Discriminação (RCM nº 5/2011), o IV Plano Nacional contra a Violência Doméstica (RCM nº 100/2010) e o II Plano Nacional contra o Tráfico de Seres Humanos (RCM nº 94/2010). Refira-se também, para o período 2010-2013, o II Plano para a Integração dos Imigrantes (RCM nº 74/2010), que dedica uma atenção específica às questões de género, entre outras.

Quadro institucional

Não vou fazer uma descrição exaustiva de todas as entidades que, em Portugal, se dedicam a estas matérias, mas apenas deixar umas notas sobre alguns elementos que me parecem se destacar.

No quadro institucional atual, a nível público, destacaria a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, conhecida abreviadamente por CIG, e que é um organismo integrado na Presidência do Conselho de Ministros e vocacionado, nomeadamente, para as questões da promoção e defesa da igualdade de direitos e oportunidades entre homens e mulheres. Entre outras atribuições, cabe-lhe intervir na execução das políticas públicas na área da igualdade de género, emitindo, designadamente, pareceres sobre iniciativas legislativas que respeitem a tal problemática. A CIG integra também atribuições em matéria de luta contra a violência doméstica, bem como atribuições relativas à promoção da igualdade no trabalho e emprego. Da CIG faz parte um Conselho Consultivo, que assegura a participação de diversos departamentos governamentais e de ONG cujo objeto estatutário se insira no domínio de atuação da CIG.

Aliás, em Portugal, existem diversas ONGs agindo de forma mais específica numa ou outra área concreta da proteção dos direitos da mulher, sendo exemplos de ONG já com larga implementação a Associação de Mulheres Contra a Violência (AMCV), a Associação Portuguesa de Mulheres Juristas (APMJ) e a União de Mulheres Alternativa e Resposta (UMAR), bem como outras, não exclusivamente dedicadas aos direitos das mulheres, mas tratando de questões que lhes dizem respeito, como a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV).

A importância da existência de uma comunidade de ONGs ativas nestes domínios passa, para além da intervenção no terreno, pelo seu papel de sensibilização do público e das autoridades para problemáticas mais candentes.

Por exemplo, a APAV regularmente disponibiliza estatísticas sobre a sua atividade. Recentemente, no seu Relatório sobre 2012, a APAV afirma ter prestado atendimento a cerca de 23.500 pessoas, incluindo 8.945 vítimas diretas de crimes, além de vítimas indiretas, familiares e amigos. Como um dos elementos do perfil da vítima de crime a APAV identificou o ser mulher (81,1% dos casos), dando nota de 6.785 mulheres adultas vítimas de crimes, bem como 5.669 mulheres vítimas de violência doméstica.

Relatório APAV 212:

http://apav.pt/apav_v2/images/pdf/Estatisticas_APAV_Totais_Nacionais_2012.pdf

Na ótica penal, queria dedicar umas palavras à experiência do Ministério Público em Portugal, que dispõe de magistrados e funcionários afetos exclusivamente à investigação deste tipo de ilícitos. De acordo com as diretrizes em vigor, os processos a eles respeitantes são classificados como processos urgentes e tramitam durante as férias judiciais. Neste contexto destacaria ainda a experiência positiva de especialização do Departamento de Investigação e Ação Penal de Lisboa, que dispõe de um núcleo específico para tratar os assuntos de violência doméstica, com um gabinete de atendimento separado e com privacidade.

Por seu turno, também as polícias têm procurado soluções que permitam dar melhor resposta a situações de maus tratos e violência doméstica. A PSP, por exemplo, dispõe de salas de atendimento e apoio às vítimas de crime, para garantir um atendimento mais especializado e adequado a cada tipo de vitimação, particularmente nos casos de crimes mais violentos ou quando as vítimas se encontrem mais vulneráveis e

fragilizadas, nomeadamente crianças, idosos, mulheres e deficientes, e para garantir um melhor apoio, proteção e encaminhamento.

Provedor de Justiça, igualdade de género e direitos da mulher

Feita esta panorâmica geral da realidade portuguesa no que respeita à igualdade de género e aos direitos da mulher, vou-me focar agora sobre a perspetiva específica do Provedor de Justiça.

Antes de mais, que tipo de instituição é o Provedor de Justiça português e de que competências dispõe?

O Provedor de Justiça é um órgão do Estado, de natureza independente, que se encontra previsto na Constituição Portuguesa, e que dispõe de um Estatuto próprio, aprovado por uma lei da Assembleia da República. A sua principal função é proteger e promover os direitos, liberdades e garantias e interesses legítimos dos cidadãos, assegurando, através de meios informais, a legalidade e a justiça no exercício dos poderes públicos.

Desde 1999, o Provedor de Justiça detém uma qualidade importante, a saber, a de Instituição Nacional de Direitos Humanos portuguesa acreditada com estatuto A, em plena conformidade com os Princípios de Paris. É um papel que lhe confere vias de ação e direitos de participação acrescidos tanto no plano nacional como no internacional, tornando-o um parceiro privilegiado para as entidades internacionais que atuam em matéria de direitos humanos.

No quadro da sua atuação, o Provedor de Justiça utiliza como quadro de referência não apenas o Direito de origem interna, mas também as normas internacionais de direitos humanos, às quais o Estado português se encontre vinculado, podendo ainda fazer apelo a instrumentos internacionais que não vinculam o Estado Português, com vista a alertar as autoridades portuguesas para a necessidade de a eles se vincularem, por forma a assegurar uma maior proteção dos direitos de cada pessoa ou de um grupo particular.

Pela natureza e amplitude do seu mandato, tal como acabei de o delinear, o Provedor de Justiça funciona como repositório amplo das preocupações dos cidadãos, constituindo, tantas vezes, o “último recurso”, o destino final para os casos, que, não obstante os esforços envidados, não foi possível resolver noutras sedes.

Esta proximidade natural com os cidadãos em situação de maior vulnerabilidade faz do Provedor de Justiça uma referência para os grupos de pessoas que encontrem especiais obstáculos ao gozo dos seus direitos, que demonstrem maiores dificuldades no conhecimento dos mesmos ou no acesso a meios de tutela efetivos, ficando assim mais frágeis em casos de violação.

Vejamos então que impacto têm as questões da igualdade de género e dos direitos da mulher na instituição Provedor de Justiça, olhando para as temáticas tratadas, sim, mas dispensando também um momento à consideração da própria composição e funcionamento da instituição.

Começando por este último ponto, diria que a feminização é um aspeto inegável da composição dos serviços do Provedor de Justiça, que apresenta atualmente uma taxa de feminização de 80%, incluindo ao nível de cargos dirigentes. Se confrontarmos com os valores de há 10 anos, em 2003, vemos que já então as mulheres ocupavam uma maioria de lugares, correspondendo a cerca de 67,5% dos colaboradores.

Aliás, aquando do início de funções, houve uma específica preocupação do Senhor Provedor de Justiça em assegurar que um dos dois Provedores-Adjuntos que o assistem fosse uma mulher, não só mulher mas também magistrada, trazendo assim ao cargo uma perspetiva e experiências específicas para certas matérias.

E foi precisamente nesse sentido que me foi atribuída, como acima referi, a supervisão dos assuntos relativos às mulheres – para além das questões da infância, da terceira idade e da deficiência, sobre as quais mais adiante também deixarei uma palavra.

Assim, sem perder a lógica do tratamento horizontal destas questões, dividida pelas várias áreas do Provedor de Justiça consoante a matéria em causa (fiscalidade, questões laborais, segurança social, etc), mantém-se um acompanhamento centralizado do tema, permitindo uma visão de conjunto e uma mais fácil identificação de eventuais questões que necessitem de um tratamento mais sistemático e global.

Olhando agora para o universo de queixosos que se dirigem ao Provedor de Justiça, vemos que o número de mulheres se mantém inferior ao dos homens, tendo sido, em 2012, de 39,3%. Contudo, importa recordar que ao longo dos anos 2000 este valor veio em tendência globalmente crescente, de 34,2% de mulheres reclamantes em 2002 para 43,2% em 2007. Em seguida registaram-se algumas ligeiras quebras, mas sempre com valores próximos dos 40%, e 2009 foi um ano mais atípico, em que pela primeira vez o número de mulheres reclamantes superou o de homens, ficando nos 62%, o que contudo se deveu a uma única queixa de massa, sobre matérias de carreira dos professores, acontecimento específico desse ano.

E quanto ao tratamento dos temas dos direitos da mulher e da igualdade de género pelo Provedor de Justiça? Que peso específico têm no quadro da atuação deste órgão do Estado?

Na verdade, as questões dos direitos da mulher têm assumido expressão reduzida no conjunto de interpelações dirigidas ao Provedor de Justiça, o que poderá talvez ser explicado por fatores como a relutância dos interessados em apresentar queixas em matérias em que a prova é por vezes difícil ou o facto de as queixas neste domínio frequentemente respeitarem a matéria excluída do âmbito de competência do Provedor de Justiça – situações que configuram ilícitos criminais ou que correspondem a questões de natureza estritamente privada.

Ainda assim, ao longo dos anos, o Provedor de Justiça tem tido um contributo significativo nalguns domínios, como a proteção da maternidade no contexto laboral, não deixando também de ter estes direitos em linha de conta no quadro das inspeções realizadas a diferentes setores de atividade da administração (por exemplo, a situação das mulheres reclusas constituiu um dos pontos a que o Provedor de Justiça dedicou atenção no contexto das inspeções ao sistema prisional). Ainda hoje em dia subsistem áreas em que o Provedor de Justiça continua a assumir uma intervenção essencial face a nova legislação, como por exemplo no que respeita à omissão de regulamentação da Lei nº 112/2009, de 16 de setembro, que estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas, no que respeita ao apoio ao arrendamento. Para além disto, é de assinalar a sua intervenção na matéria da regulação das responsabilidades parentais, não desprovida de relevo para as mulheres. Embora não podendo intervir em muitas das questões que lhe são submetidas, por redundarem em conflitos entre particulares ou em reapreciação de decisões judiciais, o Provedor de Justiça tem tido intervenções importantes, nomeadamente com respeito aos atrasos judi-

ciais e à elaboração de relatórios sociais solicitados pelos Tribunais de Família e Menores, atrasos estes especialmente gravosos por envolverem a situação de crianças.

Note-se que, mesmo quando não tem competência para intervir diretamente, o Provedor de Justiça não deixa de informar e encaminhar os queixosos, dando nota das entidades públicas que, no caso, sejam competentes para resolver o assunto e assegurar a proteção dos direitos em causa.

No âmbito das suas ações de promoção e divulgação e de cooperação com outras entidades, o Provedor de Justiça tem podido constatar a relevância crescente destes temas tanto entre as entidades públicas como na sociedade civil e no plano académico, bem como na comunidade internacional, participando em diferentes eventos e contribuindo para os trabalhos de outras entidades. Recorde-se que, em 29 de maio de 2012, a convite do Presidente da Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias da Assembleia da República, este órgão do Estado esteve presente numa audição da Subcomissão de Igualdade, para ser auscultado sobre as políticas de igualdade em curso, seus principais constrangimentos e medidas a tomar, especificamente no tocante às políticas públicas de igualdade relacionadas com o género.

No plano internacional o Provedor de Justiça tem participado em organizações internacionais com impacto na matéria dos direitos das mulheres e igualdade de género, quer através da nomeação de representantes, por exemplo, para a Rede Temática de Mulheres da Federação Ibero-Americana de Ombudsman, quer através da participação em workshops e estudos dedicados ao tema, por exemplo nos trabalhos da OSCE sobre o papel das Instituições Nacionais de Direitos Humanos na Promoção e Proteção dos Direitos das Mulheres e Igualdade de Género.

Além disso, o Provedor de Justiça, enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, tem contribuído para as avaliações realizadas no quadro do sistema internacional de direitos humanos, desde logo nas Nações Unidas, sobre o nível de implementação por Portugal dos instrumentos internacionais relativos aos Direitos das Mulheres, concretamente a Convenção CEDAW.

Violência contra crianças e contra idosos – breve menção

A concluir, regresso brevemente a um ponto que já foquei, e que é o facto de a violência contra mulheres afetar também, direta ou indiretamente, outros grupos sociais, como as crianças, os idosos e outras pessoas em situação de dependência que se encontram ao seu cuidado.

Partindo daí, e porque realmente se trata de problemáticas que muitas vezes andam ligadas, gostaria de vos deixar algumas palavras sobre a experiência do Provedor de Justiça no que respeita às matérias dos direitos da criança e do idoso.

Concretamente, gostaria de referir que o Provedor de Justiça dispõe de serviços telefónicos gratuitos e especializados para tratar de modo mais informal e expedito as queixas sobre casos de crianças e idosos cujos direitos não estejam a ser respeitados. No funcionamento destes serviços, que se chamam Linha da Criança e Linha do Cidadão